

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991. *A Marketing services*. New york: The Free Press
- DepKes RI. 2001. *Profil kesehatan Indonesia 2000*. Jakarta:Departemen Kesehatan RI.
- DepKes RI. 2003. *Survey dokter dan dokter gigi nasional, pusat pendayagunaan tenaga kesehatan*. Jakarta :Departemen Kesehatan RI.
- Fathi Bashaier. 2008. Patient's Satisfaction With Hospital Services AtNablus District, West Bank, Palestine. Tesis. Tidak pulikasikan. Degree of Master of public health, Faculty of Graduate Studies, at An-Najah National University, Nablus, Palestine. Diakses : <http://www/healthjournal.satisfaction.pdf>: diakses pada tanggal 19 Juli 2011.
- Hertiana. 2009. *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan dengan metode IPA(Importance Performance Analisy di Puskesmas Kartosuro II Tahun 2009)*. karya tulis tidak diterbitkan,.Surakarta:Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- Hufron. 2007. *Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas penumping kota Surakarta*. karya tulis tidak diterbitkan,.Surakarta:Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- <http://nursingbegin.com/dimensi-kepuasan>. 1996 Azrul Azwar. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : PKM.
- Kotler. 1996. *Principles of marketing.seventh edition* (Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan Penerjemah). New jersey: Prentice- hall inc.
- Kotler. .2007. *Manajemen Pemasaran edisi keduabelas* (Benjamin Molan, Penerjemah). Jakarta. PT. Indeks.
- Lestar. 2008. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pasien untuk Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD kabupaten Karanganyar*. karya tulis tidak diterbitkan,.Surakarta:Universitas Muhamadiyah Surakarta..
- Mubarok. 2009. *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar Dan Teori*. Jakarta :Salemba medika.

- Muninjaya A. A. Gde.2004. *Manajemen kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Nasution, M.N.2001. *Manajemen mutu terpadu(total quality management*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nursalam.2002. *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktek keperawatan profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Parasuraman., V.A. Zeithaml and L.L.Berry. 1985. *A Conceptual model of service quality and its implication for future research journal marketing*.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithaml dan L.L., Berry., 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, hal 64, *Jurnal of Retailing*.
- Pearse . 2005 Review of patient satisfaction and experience surveys conducted for public hospitals in Australia. *Research Paper* Steering Committee for the Review of Government Health Policy Analysis Pty Ltd.
- Pohan. 2008.*Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan* .Jakarta. Buku Kedokteran ECG
- Potter. 2009. *Fundamental Dalam Keperawatan edisi 7*. Jakarta:Salemba medika.
- Purnama. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global edisi pertama cetakan pertama*. Yogyakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Sabargun. 2004. *Quality assurance pelayanan rumah sakit DIY konsorsium rumah sakit jawa tengah*
- Santosa. 2005. *Menggunakan SPSS dan Excel Untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*.Jakarta. PT.Elex Media Komputindo kelpok gramedia.
- Satrianegara. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*.Jakarta: Salemba medika.
- Stanton. 2000. *Fundamental of Marketing (edisi indonesia oleh Sadu Sandani)*. Jakarta. Erlangga.
- Supriyati. 2004. *kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat I RS.Dr.Sardjito jogjakarta*.KTI SI Keperawatan tidak diterbitkan.UGM.

- Susilowati, Frahensi Eny Titik. 2009. *Hubungan Motivasi Dengan Kepuasan Kerja Perawat di RSUD kabupaten Karanganyar*. karya tulis tidak diterbitkan,.Surakarta:Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- Tjiptono,P. 2001. *Strategi Pemasaran edisi pertama*. Yogyakarta. Andi Offset. .
- Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan, volume 1*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Yamit. 1996. *Manajemen Produksi dan Operasi edisi pertama*.Yogyakarta. Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.